

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teoritis

Kepatuhan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dapat didefinisikan sebagai sifat patuh, ketaatan dari setiap warganya terhadap peraturan dan undang-undang. Teori kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Teori kepatuhan (*compliance theory*) dikemukakan oleh Tyler Saleh (2004). Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, kepatuhan wajib pajak meliputi penyampaian Surat Pemberitahuan dan tidak mempunyai tunggakan pajak.

Pengertian kepatuhan perpajakan menurut Tahar dan Rachman (2014)

kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai Wajib Pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Kesadaran itu sendiri merupakan bagian dari motivasi intrinsik yaitu motivasi yang datangnya dalam diri individu itu sendiri dan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar individu, seperti dorongan dari aparat pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Salah satu cara yang dilakukan pemerintah DJP dengan melakukan reformasi modernisasi sistem administrasi perpajakan berupa perbaikan pelayanan bagi Wajib Pajak melalui pelayanan yang berbasis *e-system seperti e-registration, e-filing, e-SPT, dan e-billing*. Hal tersebut dilakukan agar Wajib Pajak dapat melakukan pendaftaran diri, melaksanakan penyetoran SPT, menghitung dan membayar perpajakan dengan mudah dan cepat secara online. Hal ini sesuai dengan teori kepatuhan (*Compliance Theory*).

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2013 tentang Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

- c. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut.
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

2.1.1 Pengertian Pajak

Indonesia menggunakan *self assessment system* dalam penerapan perpajakannya. Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku. Pengertian pajak menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang ketentuan dan tata cara perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pengertian pajak menurut P.J.A. Adriani dalam buku Ayza (2017:22) pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan perundang-undangan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. Menurut Soeparman Soemahamidjaja dalam buku angger&fuady (2015:9) pajak adalah iuran berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutupi biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum. Menurut N.J. Feldmann dalam buku Siti Resmi (2016:1) pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya

kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran–pengeluaran umum.

Pengertian pajak menurut Faudy dan Angger (2015:1) pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pajak adalah penerimaan penting yang digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin maupun pembangunan. Pengeluaran dan pembangunan tersebut untuk pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Dari pengertian menurut undang-undang dan pengertian para ahli maka penulis menyimpulkan bahwa pajak adalah iuran kepada Negara yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang tidak mendapatkan kontraprestasi secara langsung dan digunakan untuk kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.

2.1.1.1 Pengertian Pajak Daerah

Menurut Anggoro (2017:18-19) pajak daerah yaitu pajak-pajak yang ditentukan pemungutannya dalam berita daerah, dan para pembayar pajak (wajib pajak) tidak menerima imbalan secara langsung dari pemerintah daerah. Contoh dari pajak daerah adalah pajak kendaraan bermotor, pajak hiburan, pajak rumah makan/restoran, pajak iklan, pajak kendaraan bermotor, dan sebagainya. Menurut Achmad Sani Alhusain (2017:21) pajak daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Pajak daerah sebagai salah satu PAD diharapkan menjadi salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah untuk meningkatkan dan pemeratakan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, daerah mampu melaksanakan otonomi, yaitu mampu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Menurut Alexander Thian (2021:34-35) pajak daerah adalah pajak yang wewenang pemungutannya ada pada pemerintah daerah, yang pelaksanaannya dilakukan oleh dinas pendapatan daerah. Pajak daerah diatur dalam undang-undang dan hasilnya akan masuk

kedalam Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah (APBD). Menurut UU Nomor 28 Tahun 2009 pasal 1, Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut Pajak, adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Rismawati Sudirman (2012:10-11) pengertian pajak daerah , yaitu pajak yang dipungut dan / atau dikelola oleh pemerintah daerah, yang dalam hal ini ditangani oleh dinas pendapatan daerah, yaitu antara lain :

- a. Pajak kendaraan bermotor baik di darat maupun di air (provinsi)
- b. Bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) baik didarat maupun diatas air (provinsi)
- c. Pajak bahan bakar kendaraan bermotor dan kendaraan diatas air (provinsi)
- d. Pajak hotel (kabupaten)
- e. Pajak reklame (kabupaten)
- f. Pajak restoran (kabupaten)
- g. Pajak hiburan (kabupaten)
- h. Pajak penerangan jalan (kabupaten)
- i. Pajak pengambilan bahan galian golongan C (kabupaten).

Pajak daerah dan retribusi daerah merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan otonomi daerah. Pajak daerah dan retribusi daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang penting untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah. Pajak daerah adalah pajak yang dibayarkan perseorangan atau badan kepala daerah yang bersifat memaksa. Dalam Undang-Undang 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Didalam suatu daerah ataupun kabupaten/ kota diberi peluang untuk menggali potensi sumber-sumber keuangan dengan menetapkan jenis pajak selain yang telah ditetapkan, sepanjang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan dan sesuai dengan aspirasi masyarakat.

Kriteria pajak daerah selain yang ditetapkan UU bagi kabupaten/kota yaitu:

- a. Bersifat pajak dan bukan retribusi;
- b. Objek pajak terletak atau terdapat di wilayah daerah kabupaten/kota yang bersangkutan dan mempunyai mobilitas yang cukup rendah serta hanya melayani masyarakat di wilayah kabupaten/kota yang bersangkutan;
- c. Objek dan dasar pengenaan pajak tidak bertentangan dengan kepentingan umum;
- d. Objek pajak bukan merupakan objek pajak provinsi atau objek pajak pusat;
- e. Potensinya memadai;
- f. Tidak memberikan dampak negatif bagi perekonomian;
- g. Memperhatikan aspek keadilan dan kemampuan masyarakat;
- h. Menjaga kelestarian lingkungan.

Menurut Astrid Budiarto (2016) pajak daerah adalah pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah baik di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota. Semua administrasi yang berhubungan dengan pajak daerah dilakukan di kantor dinas pendapatan daerah atau kantor pajak daerah atau kantor sejenis yang dipayungi oleh pemerintah daerah setempat.

1. Jenis Pajak Daerah

Sama seperti pajak pusat, pajak daerah pun banyak jenisnya. Pajak daerah dibedakan menjadi dua bagian yaitu Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota.

Menurut Mardiasmo (2018:15) pajak daerah dibagi menjadi 2 bagian, yaitu:

1. Pajak provinsi, terdiri dari:
 - a. Pajak kendaraan bermotor
 - b. Bea balik nama kendaraan bermotor
 - c. Pajak bahan bakar kendaraan bermotor
 - d. Pajak air permukaan
 - e. Pajak rokok
2. Pajak kabupaten/kota, terdiri dari:
 - a. Pajak hotel
 - b. Pajak restoran

- c. Pajak hiburan
- d. Pajak reklame
- e. Pajak penerangan jalan
- f. Pajak mineral bukan logam dan batuan
- g. Pajak parkir
- h. Pajak air tanah
- i. Pajak sarang burung walet
- j. Pajak bumi dan bangunan perdesaan perkotaan

Bea perolehan hak atas tanah dan bangunan

2.1.1.2 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Setiawan (2020:201-202) pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

a. Objek Kendaraan Bermotor. (PKB)

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

b. Yang Bukan Objek Kendaraan Bermotor

- 1) Kereta api
- 2) Kendaraan bermotor yang semat-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan Negara
- 3) Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasi kedutaan, konsulat, perwakilan Negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah
- 4) Objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam peraturan daerah.

c. Subyek Pajak Kendaraan Bermotor

Subyek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Wajib kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor.

d. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor

1) Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor adalah hasil perkalian dari 2 (dua) unsur pokok:

a. Nilai jual kendaraan bermotor dan

b. Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.

2) Khusus untuk kendaraan bermotor yang digunakan di luar jalan umum, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar serta kendaraan di atas air, dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor adalah nilai jual kendaraan bermotor.

e. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Besarnya pajak kendaraan bermotor adalah % tarif pajak dikalikan dengan dasar pengenaan pajak berdasarkan harga jual.

a. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama paling rendah sebesar 1% dan paling tinggi sebesar 2%

b. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% dan paling tinggi sebesar 10%. Kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan atas nama dan/atau alamat yang sama

c. Tarif pajak kendaraan bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah/TNI/POLRI, pemerintah daerah, dan kendaraan lain yang ditetapkan dengan peraturan daerah, ditetapkan paling rendah sebesar 0.5% dan paling tinggi 1%

d. Tarif pajak kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan paling rendah 0.1% dan paling tinggi 0.2%.

e. Tarif pajak kendaraan bermotor ditetapkan peraturan daerah.

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 mengenai definisi pajak kendaraan bermotor yaitu bahwa pajak kendaraan bermotor beserta gandumnya yang digunakan disemua jenis jalan darat.

1. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut UU nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah pasal 4 ayat 1 subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor

2. Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut UU nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah pasal 3 ayat 1 objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor.

3. Dasar Hukum Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor

Dasar hukum pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah didasarkan pada ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 3 sampai dengan 8 berdasarkan ketentuan Undang-Undang PDRB, Pengenaan PKB pada dasarnya tidak mutlak diterapkan pada seluruh daerah provinsi yang ada di Indonesia. Hal ini berhubungan dengan kewenangan yang diberikan kepada pemerintah provinsi untuk mengenakan atau tidak mengenakan suatu jenis pajak provinsi. Karena itu dapat dipungut pada suatu daerah provinsi, maka pemerintah daerah harus terlebih dahulu menerbitkan peraturan daerah tentang teknis pelaksanaan pengenaan dan pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) di daerah provinsi yang bersangkutan.

Landasan hukum pemungutan pajak di Indonesia telah diatur oleh pasal 23 A UUD 1945 yang menyatakan bahwa “pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan Undang-Undang”.Setelah amandemen UUD 1945, ketentuan mengenai pajak mengalami perubahan yang sangat prinsipil. Hal ini dapat dilihat pada pasal 23A. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 (UUD NRI 1945) yang berbunyi “pajak dan pungutan yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan

Undang-Undang'. Besarnya tarif PKB berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 6 ayat 1 ditetapkan sebagaimana dibawah ini:

- a. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama paling rendah sebesar 1% (satu persen) dan paling tinggi sebesar 2% (dua persen)
- b. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% dan paling tinggi sebesar 10%
- c. Pajak progresif untuk kepemilikan kedua dan seterusnya tersebut dibedakan menjadi kendaraan roda yang kurang dari 4 (empat) kendaraan roda 4 atau lebih
- d. Kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan atas nama dan atau alamat yang sama.

Perhitungan PKB, besaran pokok yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak.

1.1.2 Fungsi Pajak

Secara umum fungsi pajak dibagi atas 2 fungsi yaitu fungsi anggaran (*budgetair*) dan fungsi mengatur (*regulerend*). Beberapa fungsi-fungsi pajak menurut para ahli yaitu:

Fungsi pajak menurut Mardiasmo (2018:4) fungsi pajak dibagi atas 2 fungsi yaitu:

1) Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2) Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi

Menurut Siti Resmi (2016:3) fungsi pajak terbagi atas dua yaitu:

1) Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

Pajak mempunyai fungsi *budgetair*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan.

2) Fungsi *Regulerend* (Pengatur)

Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan.

1.1.3 Tujuan Pajak

Secara umum tujuan yang dapat dicapai dari diberlakukannya pajak adalah untuk mencapai kondisi meningkatnya ekonomi suatu Negara yang antara lain yaitu:

- a. Untuk membatasi konsumsi dan dengan demikian mentransfer sumber dari konsumsi ke investasi.
- b. Untuk mendorong tabungan dan menanam modal

1.1.4 Kepatuhan Pajak

Menurut Sudiarto(2020) Kepatuhan merupakan suatu motivasi dari seseorang atau individu dan kelompok untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan. Diharapkan dengan adanya suatu dorongan yang kuat bagi masyarakat untuk memiliki rasa patuh dan taat dalam melakukan pembayaran pajak, namun demikian pihak aparat juga harus memberikan layanan yang berkualitas agar masyarakat merasa nyaman dalam melakukan pembayaran pajak. Pelayanan publik merupakan salah satu upaya dalam memenuhi kebutuhan publik. Adanya peningkatan pelayanan kepada masyarakat maka diharapkan ada pengaruh yang signifikan terhadap pembayaran pajak serta dapat meningkatkan adanya kepuasan dari wajib pajak. Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

- c. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut.
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

Sumianto dan Kurniawan (2015) menyatakan kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan dan peraturan pelaksanaan yang berlaku dalam suatu negara. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan patuh serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan peyeteroran peyotoran pajak. Terdapat dua jenis kepatuhan, menurut Nurmantu (2010:128), yaitu :

1. pajak yang menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) tahunan sebelum batas waktu. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan formal adalah wajib pajak yang menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) tahunan sebelum batas waktu.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa Undang-undang perpajakan.

1.1.5 Sistem Pemungutan Pajak

System pemungutan pajak dapat dikatakan sebagai metode pengelolaan utang pajak yang dibayarkan oleh orang yang bersangkutan agar dapat masuk kas negara. Di Indonesia, terdapat 3 jenis sistem pemungutan perpajakan yaitu *official assessment system*, *self assessment system* dan *withholding system*.

Menurut mardiasmo (2018: 9-10) system pemungutan pajak ada 3 yaitu sebagai berikut :

1. *Official Assessment System*

Adalah suatu system pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya :

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- 2) Wajib pajak bersifat pasif
- 3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2. *Self Assessment system*

Adalah suatu system pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri.
- 2) Wajib pajak aktif mulai dari menghitung, menyeter, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.

3. *Withholding System*

Adalah suatu system pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk memotong atau memungut pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya: wewenang memotong atau memungut pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, yaitu pihak selain fiskus dan wajib pajak.

2.1.6 Syarat Pemungutan Pajak

Syarat pemungutan pajak merupakan landasan yang wajib disertakan dalam setiap kegiatan pemungutan pajak. Di Indonesia dikenal 5 syarat pungutan pajak, yaitu syarat keadilan, syarat yuridis, syarat ekonomis, syarat finansial, dan syarat sederhana.

Menurut Mardiasmo (2018:4-5) syarat pemungutan pajak terbagi atas 5 syarat yaitu:

a. Pemungutan Pajak Harus Adil (Syarat Keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yaitu mencapai keadilan, undang-undang maupun pelaksanaan pemungutan pajak harus adil.adil dalam perundang-

undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedangkan adil dalam pelaksanaannya, yaitu dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran, dan mengajukan banding kepada pengadilan pajak.

- b. Pemungutan Pajak Harus Berdasarkan Undang-Undang (Syarat Yuridis)
Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 Pasal 23 Ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, bagi Negara maupun warganya.
- c. Tidak Mengganggu Perekonomian (Syarat Ekonomis)
Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.
- d. Pemungutan Pajak Harus Efisien (Syarat Financial)
Sesuai fungsi *budgetair*, biaya pemungutan pajak harus lebih rendah dari hasil pemungutannya.
- e. Sistem Pemungutan Harus Sederhana
Sistem Pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

2.1.7 Pengelompokan Pajak

Pengelompokan pajak ini maksudnya adalah pembayaran pajak dilakukan kepada pihak lain pada kondisi tertentu. Menurut Mardiasmo (2018:7-8) pengelompokan pajak dibagi menjadi 2 kelompok yaitu:

1. Menurut Golongannya
 - a. Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.
Contoh :pajak penghasilan

- b. Pajak Tidak Langsung , yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: pajak pertambahan nilai.
2. Menurut Sifatnya
- a. Pajak Subjektif yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh : pajak penghasilan.
 - b. Pajak Objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya,tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contohnya : pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah.
3. Menurut Lembaga Pemungutnya
- a. Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara. Contoh : pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah, dan bea materai.
 - b. Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.
Pajak daerah terdiri atas:
 - 1. Pajak Provinsi, contoh : pajak kendaraan bermotor dan pajak bahan bakar kendaran bermotor.
 - 2. Pajak Kabupaten/Kota, contoh : pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan.

2.1.8 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Rukhayah (2019) Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajibannya sesuai Undang-Undang perpajakan. Wajib pajak yang memiliki kesadaran perpajakan yang baik akan cenderung untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Menurut Rukhayah (2019) wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila:

1. Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.
6. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

Menurut Dharma dan Suardana (2014) mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar pajak dan melaporkan pajaknya. Kesadaran perpajakan akan meningkat apabila dalam masyarakat muncul adanya penilaian yang positif terhadap pajak. Salah satu arti penilaian positif wajib pajak adalah timbulnya kesadaran dalam diri wajib pajak atas fasilitas yang diberikan pemerintah baik itu berupa jalan raya ataupun fasilitas umum lainnya yang dapat dinikmati secara tidak langsung. Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya dalam membayar pajak (Jotopurnomo dan Mangoting, 2013). Dengan demikian, kesadaran perpajakan tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan sikap mengerti wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya terhadap pelaksanaan fungsi untuk mengetahui tujuan kewajiban dalam membayar pajak. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan (hukum pajak) yang berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai dan ditaati. Bila seseorang hanya mengetahui berarti kesadaran wajib pajak tersebut masih rendah. Idealnya untuk mewujudkan sadar dan peduli pajak, masyarakat harus terus diajak untuk mengetahui, mengakui, menghargai dan

mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan sangatlah penting karena dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak diharapkan wajib pajak dapat memahami dan menyadari tentang pentingnya peran perpajakan, tetapi hal tersebut belum dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus dan ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan indikator yang dapat mengukur kesadaran wajib pajak dapat di defenisikan sebagai berikut: Dorongan dari diri sendiri, Kepercayaan masyarakat.

2.1.9 Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2018:62) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Menurut Sudiarto (2020) bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah bahwa wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Adapun pandangan tentang sanksi perpajakan terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan sebagai indikator antara lain: (1) Sanksi pidana yang digunakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat (2) Sanksi administratif yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan (3) Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak (4) Sanksi pajak dikenakan pada pelanggannya tanpa toleransi (5) Pengenaan sanksi atas pelanggaran dapat dinegosiasikan. Diharapkan dengan adanya sanksi ini wajib pajak dapat mematuhi dan mentaatinya sehingga mereka mempunyai kesadaran yang tinggi dalam membayar pajak.

2.1.10 Pelayanan Publik

Menurut KBBI, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Hakekat pelayanan publik yang dijelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa pada dasarnya hakekat pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Petugas pajak adalah seseorang yang diharapkan memiliki kompetensi dalam hal keterampilan, pengetahuan dan pengalaman dalam hal kebijakan pajak, administrasi pajak dan hukum pajak (Kamil, 2015). Pelayanan publik dapat diartikan pelayanan yang ditunjukkan pada orang banyak (masyarakat publik). Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan pemerintah tanpa memandang tingkatannya yaitu public service function (fungsi pelayanan masyarakat), development function (fungsi pembangunan), dan protection function (fungsi perlindungan). Menurut Aswati (2018), akuntabilitas pada dasarnya adalah kewajiban pemerintah untuk mempertanggung jawabkan tugas-tugas pada publik terdiri dari 2 (dua) macam yaitu:

1. pertanggung jawaban vertikal (vertical accountability) adalah pertanggungjawaban atas pengelolaan dana kepada otoritas yang lebih tinggi, misalnya pertanggungjawaban unit-unit kerja (dinas) kepada pemerintah daerah, pertanggung jawaban pemerintah daerah kepada pemerintah pusat.
2. Pertanggung jawaban horizontal (horizontal accountability) adalah pertanggung jawaban masyarakat luas.

Menurut Aswati (2018) indikator yang dapat mengukur tingkat Akuntabilitas pelayanan publik yaitu:

1. Fasilitas fisik yakni berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan kantor Samsat.
2. Daya tanggap yakni keinginan dan kesiapan para pegawai Samsat untuk membantu para wajib pajak dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan layanan secara tepat.

3. Pelayanan yakni komitmen untuk merealisasikan konsep yang berorientasi pada wajib pajak, menetapkan suatu standar kinerja pelayanan dengan memberikan perilaku teladan kepada wajib pajak setiap saat dalam upaya kewajiban membayar pajak.

Septanta (2017) mengungkapkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Hakikat pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah di bidang pelayanan publik
- b) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna efisien dan efektif..
- c) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

2.2 Peneliti Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis.

Dalam penelitian ini adapun variabel yang sama dengan variabel penelitian terdahulu yaitu kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor dengan tepat waktu dan tidak pernah melakukan penunggakan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Menurut KBBI, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Hakekat pelayanan publik yang dijelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa pada dasarnya hakekat pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai Undang-Undang perpajakan. Wajib pajak yang memiliki kesadaran perpajakan yang baik akan cenderung untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Mardiasmo (2018:62) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama dan judul penelitian	Jenis penelitian	Analisis data	Kesimpulan
1	Eka Irianingsih (2015) pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus Dan sanksi administrasi pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak dalam Membayar pajak kendaraan Bermotor (pkb) (studi di kantor pelayanan pajak kendaraan bermotor samsat sleman)	Analysis kuantitatif	Uji validitas, uji reliabilit as,analsis i regresi linier berganda , uji f, uji t dan koefisien determinasi.	Kesimpulan dari penelitian ini adalah hasil analisis menunjukkan bahwa tidak semua variabel mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak
2	Ni Nyoman Trysedewi Mahaputri1 Naniek Noviari 2 (2016) Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib	Kuantitatif asosiatif	Analisis statistik deskriptif	Kesimpulan dari penelitian ini adalah Pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar.

	Pajak Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak			
3	Siti Rukhayah (2019) Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dikantor Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Semarang	Metode kualitatif (kuesioner)	Analisis statistik menggun akan metode Partial Least Square (PLS)	Kesimpulan dari penelitian ini adalah Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB). Kesadaran wajib pajak, Sosialisasi perpajakan, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB).
4	I Made Wahyu Cahyadi & I Ketut Jati (2016)	Kualitatif asosiatif	Analysis regresi linear berganda	Kesimpulan dari penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.
5	Ida Ayu,Gede Agus & Yoman Putra (2020) Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak,	kuantitatif	Analisis regresi linear berganda	Kesimpulan dari penelitian ini adalah Hasil penelitian menyatakan bahwa pertama semua variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga semua hipotesis pada penelitian ini dapat diterima, dan kedua variabel yang paling

	Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Singaraja			berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah akuntabilitas pelayanan publik. Hal ini dikarenakan akuntabilitas publik pada kantor SAMSAT Buleleng sudah memberikan pelayanan yang memadai, pelayanan yang memuaskan, menyelesaikan masalah dengan cepat dan paham dengan peraturan yang ada.
6	Dian Lestari Siregar (2017) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam	Kuantitatif	Analisis regresi berganda	Kesimpulan dari penelitian ini adalah Kesadaran wajib, sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan Kesadaran wajib pajak (X1) dan sanksi pajak (X2) Terhadap kepatuhan wajib pajak secara simultan
7	Titra Ratna Sari (2015) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	kuantitatif	Statistik deskriptif, uji kualitas data dan uji asumsi klasik, analisis regresi	Hasil penelitian ini menunjukkan pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap

				kepatuhan pajak.
8	Yeni Fatmawati Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	kuantitatif	Analisis regresi linear berganda	Kesimpulan dari penelitian ini adalah Sosialisasi Perpajakan (SOP) secara signifikan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PKB dan BBN-KB (KWP) Kesadaran Wajib Pajak (KSW) secara signifikan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PKB dan BBN-KB (KWP), Kualitas Pelayanan Fiskus (KPF) secara signifikan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PKB dan BBN-KB (KWP) dan Sanksi Perpajakan (SAP) secara signifikan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PKB dan BBN-KB (KWP).
9	Dian Fadilah Pengaruh Kesadaran Wajib	Kuesioner	Uji instrume n, uji t	Kesimpulan dari penelitian ini adalah hasil penelitian menunjukkan secara

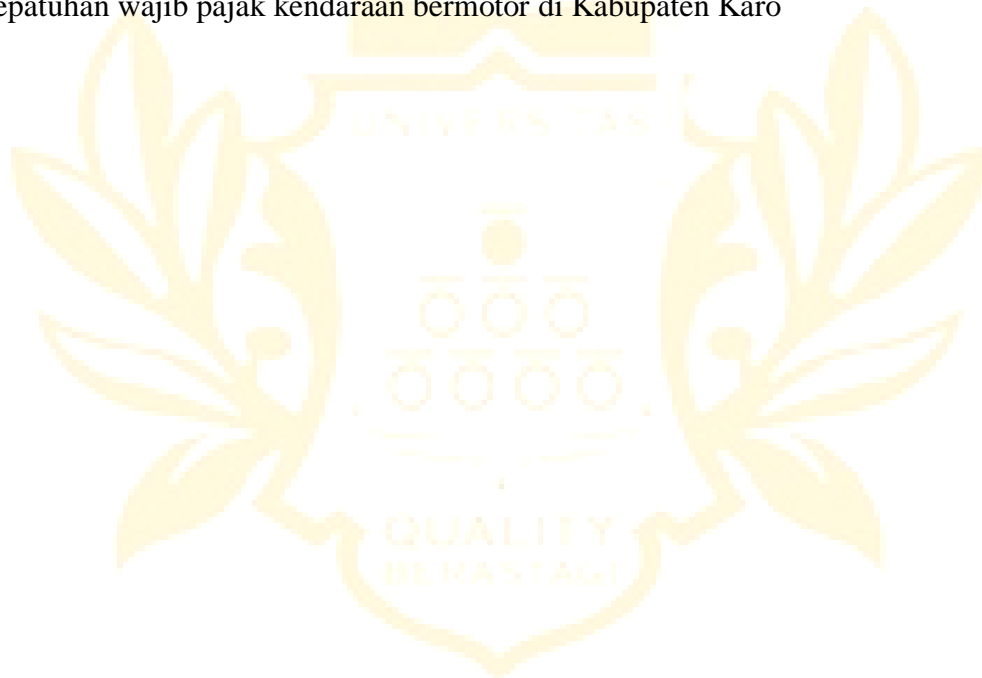
<p>Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Upaya Pemenuhan Kewajiban Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Makassar (Studi Kasus Kantor Samsat Makassar)</p>	<p>dan analisis regresi linear berganda</p>	<p>simultan variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, secara parsial kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib dan Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel kualitas pelayanan berpengaruh dominan dibandingkan variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan.</p>
<p>10 Nanda Riski Putri & Muhammad Saleh (2015) Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan</p>	<p>kualitatif Regresi linear berganda</p>	<p>Kesimpulan dari penelitian ini adalah kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan dan kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.</p>

Wajib Pajak (Studi
Empiris Wajib Pajak
Orang Pribadi Yang
Terdaftar Pada
Kantor Pelayanan
Pajak Pratama
Banda Aceh Tahun
2012-2015)

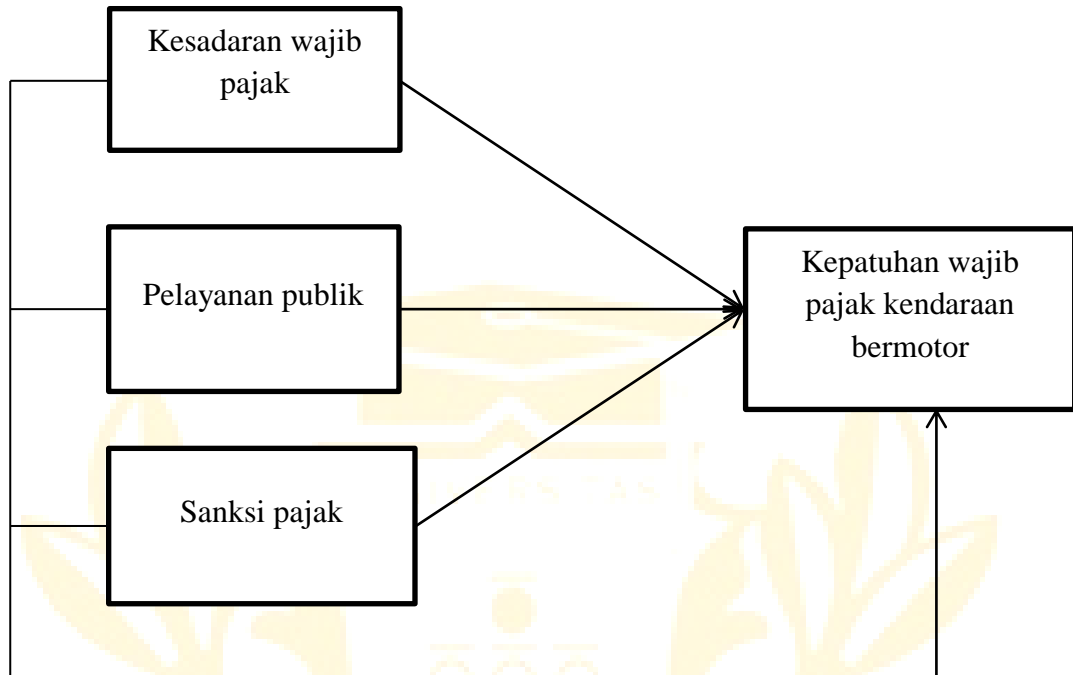
2.3 Kerangka Berpikir

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor dengan tepat waktu dan tidak pernah melakukan penunggakan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Variabel dependen adalah variabel yang hasilnya dipengaruhi dan terikat oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan menggunakan indikator sesuai wajib pajak patuh, diantaranya paham UU Perpajakan, mengisi dengan benar, menghitung dengan benar, dan membayar tepat waktu. Berdasarkan Teori kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya, pelayanan publik dan sanksi pajak dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Dengan adanya kesadaran wajib pajak maka secara otomatis wajib pajak akan membayar tunggakan pajaknya dengan tepat waktu dan tidak akan melakukan penghindaran pajak. Pelayanan publik yang mempermudah wajib pajak melakukan pembayaran pajak akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan yang tegas akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena apabila wajib pajak tidak membayar tunggaknya akan mengakibatkan adanya sanksi denda dan kurungan penjara.

Menurut Setiawan (2020:201-202) pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Fenomena tersebut mendorong peneliti untuk mengetahui secara mendalam tentang pengaruh keserasan wajib pajak, pelayanan publik dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karo



**Adapun Gambar Kerangka Pikir Dalam Penelitian Ini
Dapat Dilihat Pada Gambar Dibawah Ini:
Kerangka Berpikir
Gambar 2.1**



2.4 Definisi operasional variabel

2.4.1 Definisi Variabel

Menurut Sugiono (2014) dikutip dari jurnal Buana (2016) mendefinisikan pengertian variabel sebagai berikut : Segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari sehingga diperoleh informasi, hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan pengertian variabel secara teoritis menurut Sugiono (2014) adalah: Variabel adalah sebagai atribut seseorang atau obyek yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan yang lain atau suatu obyek dengan obyek lain. Dalam penelitian ini penulis melakukan pengukuran terhadap keberadaan suatu variabel dengan menggunakan instrumen penelitian. Setelah itu penulis akan melanjutkan analisis untuk mencari pengaruh suatu variabel dengan variabel lain. Menurut Sugiono (2014), berdasarkan hubungan antara satu variabel dengan variabel lain. Variabel penelitian terdiri atas dua macam, yaitu: variabel terikat (*dependent variable*) atau variabel yang bergantung pada variabel lainnya, dan variabel bebas (*independent variable*) atau

variabel yang tidak tergantung pada variabel lainnya.

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

2.4.2 Variabel Dependen

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor dengan tepat waktu dan tidak pernah melakukan penunggakan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Variabel dependen adalah variabel yang hasilnya dipengaruhi dan terikat oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan menggunakan indikator sesuai wajib pajak patuh, diantaranya paham UU Perpajakan, mengisi dengan benar, menghitung dengan benar, dan membayar tepat waktu.

2.4.3 Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah :

2.4.3.1 Kesadaran Wajib Pajak X1

Kesadaran wajib pajak Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar. Kesadaran wajib pajak dapat diukur dengan indikator sebagai berikut : iuran rakyat dana pembangunan, dana pengeluaran umum pemerintah, penerimaan negara yang terbesar, dan harus bayar.

2.4.3.2 Pelayanan Publik X2

Pelayanan Publik pajak merupakan tingkat baik maupun buruknya pelayanan pajak yang diberikan oleh petugas terkait. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan indikator sebagai berikut : mudah dan tidak berbelit-belit, adanya keamanan, berpenampilan sopan, ramah, dan mampu melakukan komunikasi, berpengetahuan luas jujur dan professional, sarana dan prasarana tersedia lengkap, memberikan pelayanan, lokasi strategis dan mudah dijangkau, kenyamanan dan pelayanan, menjaga kerahasiaan data, dan menerima kritik dan saran.

2.4.3.3 Sanksi Perpajakan X3

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi. Sanksi pajak

dapat diukur dengan indikator sebagai berikut : tercipta kedisiplinan, sanksi dilaksanakan dengan tegas, sanksi harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran, dan sanksi harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

2.4.3 Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu dimensi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut , Sugiono (2019)

Tabel 2.2. Operasional Variabel

Variabel	Notasi	Indikator Pelayanan	Skala
Kesadaran wajib pajak	Sadar 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada negara. 2. Saya sering lupa mengalokasikan dana untuk pembayaran pajak. 3. Membayar pajak kendaraan bermotor merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan daerah 4. Saya selalu menyiapkan alokasi dana untuk pembayaran pajak. 5. Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan pajak dapat merugikan Negara 6. Pajak ditetapkan dengan Undang-Undang (UU) dan dapat dipaksakan. 	5 poin skala Likert
	Sadar 2		
	Sadar 3		
	Sadar 4		
	Sadar 5		
	Sadar 6		
Pelayanan publik	Pelayanan 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pajak kurang menguasai teknologi yang digunakan. 	5 poin skala Likert
	Pelayanan 2		

	Pelayanan 3	2. Fasilitas yang diterima sudah memadai.	
	Pelayanan 4	3. Dengan memberikan senyum dan ramah kepada Wajib Pajak dapat menenangkan suasana yang kurang kondusif. 4. Pelayanan administrasi cepat dan tepat	
Sanksi pajak	Sanksi 1	1. Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melanggar.	5 poin skala Likert
	Sanksi 2		
	Sanksi 3	2. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan ketelambatan pembayaran.	
	Sanksi 4	3. Jika saya selalu terlambat membayar pajak maka akan terkena sanksi administrasi. 4. Sanksi sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan dalam kewajiban membayar pajak.	
Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	Patuh 1	1. Saya sering membayarkan pajak tepat pada waktunya.	5 poin skala Likert
	Patuh 2	2. Saya selalu melengkapi data persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan.	
	Patuh 3	3. Saya sering lupa waktu jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor.	
	Patuh 4	4. Saya selalu memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor.	

2.5 Hipotesis

Menurut Sugiono (2019:63) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah peneliti telah menyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan kerangka berpikir diatas maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₀: kesadaran secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

H₁: Kesadaran secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

H₀ : Pelayanan publik secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

H₂: Pelayanan publik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

H₀: Sanksi pajak secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

H₃: Sanksi pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

H₀: Kesadaran, pelayanan publik dan sanksi pajak tidak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

H₄: Kesadaran, pelayanan publik dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor